

EQS Compliance Cockpit: Implementation Service Description – Self-Service Onboarding

This Implementation Service Description or Statement of Work ("SOW") applies to Customers that have purchased the Self-Service Onboarding implementation service. This SOW forms an integral part of the Agreement and capitalized terms used but not defined in this SOW are as defined in the Agreement between Customer and EQS Group. In the event of any conflict between this SOW and the Agreement, the SOW will prevail.

1. Objective

The purpose of this SOW is to comprehensively outline the Services that EQS Group will provide in the self-service onboarding, including a structured, self-paced learning approach with limited expert guidance for Customer configuration.

2. Project Scope

EQS Group will provide remote training for Customer's configuration and implementation of its subscription (the "Professional Services"). The Professional Services have a pre-defined scope consisting of:

2.1. Kick-off and set-up

- 2.1.1. EQS Group will provide a Kick-off email to Customer with access to the configurator.
- 2.1.2. EQS Group will introduce Customer to the EQS Knowledge Base for self-guided learning.
- 2.1.3. EQS Group will provide a step-by-step guideline to support Customer through the setup process.

2.2. Self-Learning & Q&A:

- 2.2.1. EQS Group will provide full access to documentation, guides, and video tutorials
- 2.2.2. Up to three (3) one-hour Q&A sessions with an expert consultant per module to support technical and configuration-related questions

2.3. Configuration & Training:

- 2.3.1. Customer completes system configuration independently.

EQS Compliance Cockpit: Description du Service d'Intégration – Self-Service Onboarding

Cette Description du Service d'Implémentation ou Cahier des Charges ("SOW") s'applique aux Clients qui ont acheté le service d'implémentation Self-Service Onboarding. Ce SOW fait partie intégrante du Contrat et les termes en majuscules utilisés mais non définis dans ce SOW sont tels que définis dans le Contrat entre le Client et EQS Group. En cas de conflit entre ce SOW et le Contrat, le SOW prévaudra.

1. Objectif

L'objectif de ce SOW est de décrire de manière complète les Services qu'EQS Group fournira dans le cadre du Self-Service Onboarding, incluant une approche d'apprentissage structurée et autonome, avec une assistance limitée d'experts pour la configuration du Client.

2. Portée du projet

EQS Group fournira une formation à distance au Client pour la configuration et implémentation de son abonnement (les "Services Professionnels"). Les Services Professionnels ont un champ d'application prédéfini qui comprend les éléments suivants :

2.1. Kick-off et configuration

- 2.1.1. EQS Group enverra un courriel de Kick-off au Client avec l'accès au configurateur.
- 2.1.2. EQS Group présentera au Client la base de connaissances d'EQS (EQS Knowledge Base) pour un apprentissage autonome.
- 2.1.3. EQS Group fournira un guide étape par étape pour aider le Client dans le processus de configuration.

2.2. Auto-apprentissage et questions-réponses :

- 2.2.1. EQS Group fournira un accès complet à la documentation, aux guides et aux tutoriels vidéo.
- 2.2.2. Jusqu'à trois (3) séances de questions-réponses d'une heure avec un consultant expert par module pour répondre aux questions techniques et de configuration.

2.3. Configuration et formation :

- 2.3.1. Le Client effectue la configuration du système de manière indépendante.

2.3.2. Customer providing internal team training using provided materials.

2.4. Go-Live & Post-Support:

2.4.1. Internal go-live communication by Customer.

2.4.2. EQS Group will introduce Customer to Support Help Center for post go-live support.

3. Activities and Output

3.1. The Self-Service Implementation Package follows a hands-on approach, meaning that Customer's administrators are responsible for configuring and implementing the solution. It is important that Customer designates resources with the competence and bandwidth to manage configuration, administration, and internal training.

3.2. The timeline for completion of the implementation will vary but is typically 2-4 weeks from the kick-off date, depending on the products being implemented.

3.3. EQS Group recommends that Q&A sessions be scheduled as needed and spread throughout the implementation timeline. EQS Group will make reasonable efforts to accommodate expedited timelines on request but cannot guarantee support for an expedited timeline.

3.4. Customer will be responsible for completing implementation tasks to configure the EQS modules. Successful implementation depends on the Customer's active engagement with self-service materials and Q&A sessions.

3.5. It is critical that Customer reviews the training and enablement materials on the support portal before Q&A sessions to maximize their effectiveness.

4. Customer Responsibilities

The Customer undertakes to cooperate unreservedly and in good faith with EQS Group and in particular regarding the deadlines and conditions agreed between the Parties. As a central requirement under this SOW, Customer shall

2.3.2. Le Client assure la formation de l'équipe interne à l'aide du matériel fourni.

2.4. Go-Live & Assistance Postérieure:

2.4.1. Communication interne de Go-Live par le Client.

2.4.2. EQS Group présentera au Client le Support Help Center pour l'assistance après la Go-Live.

3. Activités et résultats

3.1. Le Paquet d'Implémentation Self-Service suit une approche pratique, ce qui signifie que les administrateurs du Client sont responsables de la configuration et de la mise en œuvre de la solution. Il est important que le Client désigne des ressources ayant les compétences et la capacité nécessaires pour gérer la configuration, l'administration et la formation interne.

3.2. Le délai d'achèvement du processus d'implémentation varie, mais est généralement compris entre 2 et 4 semaines à compter de la date de lancement (kick-off), selon les produits mis en œuvre.

3.3. EQS Group recommande que les séances de questions-réponses (Q&A) soient planifiées en fonction des besoins et réparties sur toute la durée de la mise en œuvre. EQS Group fera des efforts raisonnables pour répondre aux demandes d'accélération des délais, mais ne peut pas garantir un soutien pour ces délais accélérés.

3.4. Le Client sera responsable de l'exécution des tâches de mise en œuvre pour configurer les modules EQS. La réussite de la mise en œuvre dépend de l'engagement actif du Client avec les supports en libre-service et les sessions de questions-réponses.

3.5. Il est essentiel que le Client examine les supports de formation et d'habilitation sur le portail de support avant les séances de questions-réponses afin d'en maximiser l'efficacité.

4. Responsabilités du Client

Le Client s'engage à coopérer sans réserve et de bonne foi avec EQS Group, notamment en ce qui concerne les délais et conditions convenus entre les Parties. En tant qu'exigence centrale au présent SOW, le Client doit

4.1. Examiner les guides d'utilisateur, les webinaires et autres supports de formation

- 4.1. Review user guides, webinars, and other training materials before engaging in Q&A sessions.
- 4.2. Participate in the kick-off process with appropriate resources.
- 4.3. Attend and engage in scheduled Q&A sessions.
- 4.4. Complete all configuration tasks within the implementation timeline.
- 4.5. Train internal end users and manage the rollout of the solution.

In case Customer does not fulfil these obligations in reasonable time or quality, EQS Group shall not be responsible for any delay and costs regarding the affected Professional Services to be delivered by EQS Group. Waiting times of EQS Group's consultants, which are caused by Customer not meeting its obligation under this SOW will be invoiced to Customer based on EQS Group standard daily rates. EQS Group shall be entitled to send its consultants to other customers in case of significant delays caused by Customer.

5. Assumptions

The Scope of the Professional Services provided under this SOW and relating fixed fee arrangement are subject to the assumptions below (the "Assumptions"). Deviations from these Assumptions may lead to changes in the timeline and increases in the price.

- 5.1. Alignment of all configurations and process workflows within the Cloud Services based on laws, regulations, and/or Customer policies are the responsibility of Customer. Configuration decisions are the responsibility of Customer. Professional Services, materials, or information provided by EQS Group are not intended, and should not be taken, as legal advice, and EQS Professional Services, materials, and information do not guarantee compliance with applicable laws and regulations.
- 5.2. Customer and EQS Group work closely to ensure the SOW scope remains consistent, and any changes will be managed through a change control process. Delays or deviations caused by acts or omissions within the reasonable control of Customer may result in EQS Group's resource reassignment or additional costs.

- avant de participer aux séances de questions-réponses.
- 4.2. Participer au processus de kick-off avec les ressources appropriées.
- 4.3. Assister et participer aux séances de questions-réponses planifiées.
- 4.4. Accomplir toutes les tâches de configuration dans le délai de mise en œuvre.
- 4.5. Former les utilisateurs finaux internes et gérer le déploiement de la solution.

Dans le cas où le Client ne remplirait pas ces obligations dans un délai ou une qualité raisonnable, EQS Group ne sera pas responsable des retards ou coûts liés aux Services Professionnels concernés devant être fournis par EQS Group. Les temps d'attente des consultants d'EQS Group, causés par le non-respect du Client de ses obligations au titre du présent SOW, seront facturés au Client sur la base des tarifs journaliers standard d'EQS Group. EQS Group sera en droit d'affecter ses consultants à d'autres clients en cas de retards significatifs causés par le Client.

5. Conditions Préalables

L'Étendue des Services Professionnels fournis en vertu de ce SOW et le tarif fixe associé sont soumis aux conditions préalables ci-dessous (les "Conditions Préalables"). Toute déviation par rapport à ces Conditions Préalables peut entraîner des modifications des délais et des augmentations de prix.

- 5.1. L'alignement de toutes les configurations et flux de travail au sein des Services Cloud conformément aux lois, réglementations et/ou politiques du Client est de la responsabilité du Client. Les décisions de configuration relèvent de la responsabilité du Client. Les Services Professionnels, les supports ou les informations fournis par EQS Group ne sont pas destinés, et ne doivent pas être considérés, comme des conseils juridiques et ne garantissent pas la conformité aux lois et réglementations applicables.
- 5.2. Le Client et EQS Group collaboreront étroitement pour s'assurer que la portée du SOW reste cohérente, et toute modification sera gérée dans le cadre d'un processus de contrôle des changements. Les retards ou écarts dus à des actes ou des omissions sous le contrôle raisonnable du Client peuvent entraîner une réaffectation des ressources d'EQS Group ou des coûts supplémentaires.
- 5.3. Si le Client met les Services Professionnels en attente pour quelque raison que ce soit, il se peut que le même personnel des Services

- 5.3. If Customer places the Professional Services on hold for any reason, the same Professional Services personnel may not be available when Customer is ready to resume.
- 5.4. The scope of this SOW excludes any Professional Services or activities not expressly set forth herein.
- 5.5. Load testing, stress testing, penetration testing, and volume testing are not planned as part of this SOW and are not permitted in Customer's Environment(s) hosting the Cloud Services. Such testing or any other testing conducted by Customer shall be done in a designated testing environment and pursuant to mutual written agreement of the Parties.
- 5.6. The Professional Services Fixed Fee does not include travel. Any required on-site travel will be mutually agreed in advance between Customer and EQS Group and will be billed to Customer.
- 5.7. Upon completion of the Professional Services outlined in this SOW, EQS Group Consultant conducts a transition of Customer to the EQS Support, who will provide Support. Such provision of Support is outside the scope of this SOW.
- 5.8. If Customer has purchased a sandbox environment, any re-creation or duplication of configuration, or migration of data from the sandbox environment to the production environment is Customer's responsibility.
- 5.9. Customer provides all required information in EQS Group's specified format.
- 5.10. Customer responsible for providing and configuring any required translations.
- 5.11. Customer is responsible for hands-on configuration.
- 5.12. Migration of historical data into EQS Cloud Services is not included.
- 5.13. Support for any integration with third-party systems is not included.
- 5.14. All work will be performed in the production environment.

6. Term

The Professional Services described herein expire three (3) months after the Start Date set out in the Agreement ("SOW Term"). If Customer's subscription to the applicable Cloud Services expires or is terminated before

Professionnels ne soit pas disponible lorsque le Client est prêt à reprendre.

- 5.4. La portée de ce SOW exclut tous Services Professionnels ou activités non expressément énoncés ici.
- 5.5. Les tests de charge, tests de résistance, tests de pénétration et tests de volume ne sont pas prévus dans ce SOW et ne sont pas autorisés dans l'environnement du Client hébergeant les Services Cloud. Ces tests, ou tout autre test réalisé par le Client, doivent être effectués dans un environnement de test dédié et selon un accord écrit mutuel entre les Parties.
- 5.6. Les frais fixes des Services Professionnels ne comprennent pas les frais de déplacement. Tout déplacement nécessaire sera convenu à l'avance entre le Client et EQS Group et facturé au Client.
- 5.7. Une fois achevés les Services Professionnels décrits dans le présent SOW, le Consultant d'EQS Group procède à la transition du Client vers le Support d'EQS, qui fournira l'assistance. Ce support est en dehors de la portée de ce SOW.
- 5.8. Si le Client a acheté un environnement sandbox, toute recreation ou duplication de la configuration, ou migration des données de l'environnement de test vers l'environnement de production, relève de la responsabilité du Client.
- 5.9. Le Client fournit toutes les informations requises au format spécifié par EQS Group.
- 5.10. Le Client est responsable de la fourniture et de la configuration de toutes traductions nécessaires.
- 5.11. Le Client est responsable de la configuration pratique.
- 5.12. La migration des données historiques vers les Services Cloud d'EQS n'est pas incluse.
- 5.13. Le support pour toute intégration avec des systèmes tiers n'est pas inclus.
- 5.14. Tous les travaux seront effectués dans l'environnement de production.

6. Durée

Les Services Professionnels décrits dans le présent document expirent trois (3) mois après la Date de Début indiquée dans le Contrat ("Durée du SOW"). Si l'abonnement du Client aux Services Cloud concernés expire ou est résilié avant la fin de la Durée du SOW, ce SOW sera automatiquement résilié, et EQS Group n'aura

the end of the SOW Term, this SOW will automatically terminate, and EQS Group will have no obligation to deliver the Professional Services described herein. No refunds will be provided.

aucune obligation de fournir les Services Professionnels décrits. Aucun remboursement ne sera accordé.

7. Conditions de Paiement

7. Payment Terms

- 7.1. All Professional Services outlined in this SOW shall be performed on a fixed fee basis as set out in the Agreement ("Total Price"), excluding travel and expenses.
- 7.2. Fees shall be billed in advance upon execution of the Agreement and shall be payable net fourteen (14) calendar days from the date of EQS Group's invoices.

- 7.1. Tous les Services Professionnels décrits dans ce SOW seront fournis sur la base d'un tarif fixe telle que définie dans le Contrat ("Prix Total"), hors frais de déplacement et des dépenses.
- 7.2. Les frais sont facturés à l'avance lors de la signature du Contrat et payables dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date des factures d'EQS Group.